

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRAK.....	iii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	5
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian.....	5
1. Tujuan Penelitian	5
2. Kontribusi Penelitian	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN RERANGKA PENELITIAN	
A. Kajian Pustaka.....	7
1. Kualitas Layanan	7
a. Definisi Kualitas Layanan	7
b. Persepsi Terhadap Layanan	10
c. Dimensi Kualitas Layanan Jasa	11
d. Heterogeneity Layanan.....	13
e. Faktor-faktor Penyebab Buruknya Kualitas Layanan	16
f. Strategi Mewujudkan layanan Prima	20
2. Kepuasan Pelanggan	25
a. Definisi Kepuasan Pelanggan	25
b. Konsep Kepuasan Pelanggan.....	26
c. Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	28
d. Strategi Kepuasan Pelanggan.....	32
3. <i>Service Quality</i> (Servqual)	34
a. Definisi Servqual.....	34
b. Konsep Servqual	35
4. <i>Matriks Importance-Peformance Analisis</i> (IPA)	39
5. <i>Quality Function Deployment</i> (QFD)	41
a. Definisi QFD.....	41
b. Manfaat QFD	42
c. Matrik <i>House of Quality</i>	43
d. Tahap-tahap Implementasi QFD	47
6. Tabel Penelitian Terdahulu	49
B. Rerangka Penelitian.....	54

BAB III METODE PENELITIAN	
A. Waktu dan Target Penelitian.....	56
B. Desian Penelitian.....	56
C. Definisi dan Operasional Variabel	57
D. Populasi dan Sampel Penelitian	59
1. Populasi	59
2. Sampel.....	59
E. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data	60
1. Data Primer.....	60
2. Data Sekunder	61
F. Metode Analisis	61
1. Uji Validitas	61
2. Uji Reliabilitas.....	62
3. Analisis Servqual	63
4. Menyusun Diagran Kartesius Matriks IPA	64
5. Analisis QFD	66
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	69
1. Tentang Perusahaan	69
2. Karakteristik Profil Responden	72
B. Hasil Uji Kualitas Data.....	76
1. Uji Validitas Kuesioner.....	76
2. Uji Reliabilitas Kuesioner	80
C. Pembahasan.....	81
1. Mengidentifikasi Gap Skor dengan Servqual.....	81
2. Mengidentifikasi Atribut Layanan dengan Matriks IPA.....	86
3. Penyusun Rumah Kualitas	90
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan	116
B. Saran	117
DAFTAR PUSTAKA	118
LAMPIRAN	